

## Manajemen Resiko Pengiriman Barang Online Menggunakan Sistem Pembayaran *Cash on Delivery* (COD)

**Maria Oktarina**

Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

Email: [017062188@ecampus.ut.ac.id](mailto:017062188@ecampus.ut.ac.id)

**Iva Khoiril Mala**

Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

Email: [ivamala180496@gmail.com](mailto:ivamala180496@gmail.com)

Korespondensi penulis: [017062188@ecampus.ut.ac.id](mailto:017062188@ecampus.ut.ac.id)

**Abstract:** *This research discusses risk management for online goods delivery using the Cash on Delivery (COD) payment system. The COD system has become very popular in online buying and selling transactions, especially in Indonesia, because it offers convenience for customers in transactions. This research method uses a qualitative approach with literature analysis. The aim is to analyze the risk management of online goods delivery using the COD payment system and offer solutions to reduce the risks faced by sellers and customers. The results of this research show that the COD system also has several weaknesses, such as customer misunderstanding of the COD system and the absence of information on goods in their actual condition. The recommendation of this research is that it can increase customer loyalty, protection for couriers, digitalization in this case non-cash transaction payments like using QRIS.*

**Keywords:** *risk management; e-commerce; COD*

**Abstrak:** Penelitian ini membahas tentang manajemen resiko pengiriman barang online menggunakan sistem pembayaran Cash on Delivery (COD). Sistem COD telah menjadi sangat populer dalam transaksi jual beli online, terutama di Indonesia, karena menawarkan kemudahan bagi pelanggan dalam bertransaksi. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis literatur yang bertujuan untuk menganalisis manajemen resiko pengiriman barang online menggunakan sistem pembayaran COD dan menawarkan solusi untuk mengurangi risiko yang dihadapi penjual dan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem COD juga memiliki beberapa kelemahan, seperti adanya kesalahpahaman pelanggan terhadap sistem COD dan tidak adanya informasi barang dengan keadaan sesungguhnya. Rekomendasi penelitian ini adalah dapat menambah loyalitas dari pelanggan, perlindungan untuk kurir, digitalisasi dalam hal ini pembayaran transaksi non tunai seperti memakai QRIS.

**Kata Kunci:** manajemen resiko; e commerce; COD

### PENDAHULUAN

Dalam era digital, pengiriman barang online menggunakan sistem pembayaran Cash on Delivery (COD) telah menjadi salah satu metode yang populer digunakan oleh konsumen untuk membeli produk secara online (Muhammad Doni Darmawan, 2024). Sistem COD ini memungkinkan konsumen untuk membayar produk setelah barang dikirimkan, sehingga memberikan keleluasaan bagi konsumen untuk memilih produk yang diinginkan tanpa harus membayar terlebih dahulu. Namun, sistem COD juga memiliki beberapa risiko yang perlu dipertimbangkan, seperti risiko penipuan, biaya yang tinggi, risiko kerusakan barang, risiko keterlambatan pengiriman, risiko pembatalan pesanan, risiko kurangnya transparansi, dan risiko kurangnya keamanan. Oleh karena itu, manajemen resiko pengiriman barang online

menggunakan sistem pembayaran COD perlu dilakukan dengan cara yang tepat untuk mengurangi risiko yang terjadi dan memastikan keamanan dan kepuasan konsumen.

Selaras dengan teori pengambilan keputusan, keputusan sangatlah penting karena jika tidak diambil tepat waktu, hal itu akan berdampak negatif terhadap tujuan organisasi (Dr. Antonius Alijoyo, 2021). Selain itu juga, teori perilaku konsumen menitikberatkan pada bagaimana COD dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan transaksi online dan bagaimana penjual dapat meningkatkan kepercayaan dan kesadaran konsumen terhadap sistem pembayaran tersebut (Silviasari, 2020).

Beberapa kasus pembatalan pesanan dalam transaksi COD dapat menyebabkan kerugian bagi penjual, terutama jika barang sudah dikirimkan atau sudah sampai di tangan pembeli karena tidak adanya aturan yang jelas terkait sistem COD menyebabkan banyak kasus yang tidak dapat diproses melalui prosedur hukum yang ada (Bernadetha Aurelia Oktavira, 2022).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat tentang pengawasan serta sanksi yang tegas bagi pihak yang melanggar, seperti larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang melanggar ketentuan tentang perlindungan konsumen.

Perlindungan hukum bagi penjual dalam transaksi jual beli dengan sistem COD menjadi penting untuk mengatasi masalah pembatalan pesanan yang dapat merugikan penjual. Dengan demikian, latar belakang permasalahan COD meliputi potensi kerugian bagi penjual akibat pembatalan pesanan oleh pembeli, ketidakjelasan aturan terkait sistem COD, dan perlunya perlindungan hukum bagi penjual dalam transaksi jual beli online dengan metode pembayaran Cash on Delivery.

Berikutnya, penelitian ini berfokus pada risiko yang terkait dengan sistem pembayaran Cash On Delivery (COD) dalam pengiriman barang online. Tujuan penelitian ini yaitu untuk meningkatkan keamanan dalam transaksi e-commerce, dimana dapat mengurangi risiko kerugian atau kerusakan yang dapat terjadi selama proses pengiriman dan penyerahan barang. Dengan menggunakan sistem pembayaran cash on delivery, risiko keuangan yang terkait dengan pengiriman dapat dikurangi, serta risiko kerugian yang dapat terjadi jika pembayaran tidak dilakukan secara online dapat dihindari.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berarti dalam meningkatkan keamanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, manajemen risiko juga membantu dalam mengoptimalkan proses pengiriman dan penyerahan barang, sehingga pelanggan dapat menerima barang yang sesuai dengan kebutuhannya dalam waktu yang lebih

singkat. Dengan demikian, manajemen risiko pengiriman barang online menggunakan sistem pembayaran cash on delivery dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap perusahaan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Teori Perilaku Konsumen ( consumer behavior)**

Teori consumer behavior , yang dikemukakan oleh John A. Howard dan Jagdish N. Sheth pada tahun (1969), menitikberatkan pada pengambilan keputusan pembeli atau pemilihan merek tertentu (Abdul Kholik, 2020). John A. Howard dan Jagdish N. Sheth memfokuskan pada proses psikologis yang terlibat dalam pengambilan keputusan konsumen, termasuk tahap sebelum dan setelah pengambilan keputusan. Proses ini melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan, dan mempergunakan barang atau jasa secara ekonomis. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yenny Maya Dora, 2023) dikemukakan bahwa untuk mempengaruhi konsumen perusahaan perlu mengetahui factor - faktor dalam perilaku konsumen seperti faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologis yang dapat menjadi acuan dalam keputusan pembelian. Berbeda dengan penelitian (Ayu Ichwanda, 2022), menghasilkan bahwa ketika konsumen memiliki niat untuk membeli suatu produk, konsumen akan melewati fase yang dapat berpengaruh pada proses keputusan pembelian serta mempengaruhi perilaku setelah pembelian mereka (Sutharsini Jesuthasan, 2021).

Cash on Delivery (COD) adalah sistem pembayaran di mana pembeli membayar barang saat barang tersebut diantarkan ke tempatnya. Dalam transaksi COD, pembayaran dilakukan secara tunai kepada kurir atau pengantar saat barang tiba di alamat yang dituju. Sistem ini memberikan kepercayaan kepada pembeli karena mereka dapat memeriksa kualitas barang sebelum melakukan pembayaran. Sebaliknya, penjual juga merasa lebih aman karena pembayaran langsung diterima setelah barang sampai ke tangan pembeli. COD dalam laman penyelenggara marketplace hanya berupa pedoman teknis yang tidak memiliki kekuatan hukum untuk melindungi kurir. kekosongan hukum tersebut menyebabkan perusahaan tidak memiliki panduan yang jelas terhadap manajemen resiko dan sistem mitigasi terhadap permasalahan yang dihadapi kurir dalam mengirimkan barang dengan system COD.( I Wayan Gede Wiryawan 2021).

### **Perilaku konsumen**

Perilaku konsumen merupakan perilaku yang diperlihatkan konsumen untuk mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka. Perilaku ini termasuk suatu studi unit pembelian

dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan konsumsi dan pembuatan barang dan jasa, pengalaman, serta ide. Faktor utama yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah faktor lingkungan konsumen dan perbedaan perilaku individu konsumen. Pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen memberikan pengetahuan kepada pemasar tentang bagaimana menyusun strategi dan komunikasi pemasaran yang lebih baik. (Anisa, N., & Sitohang, H. T. 2021). tidak mudah bagi konsumen untuk mengambil keputusan pembelian. salah satu faktor penentu yang mempengaruhi keputusan pembelian online adalah review produk. ulasan produk adalah pendapat paling jujur yang dilakukan secara online dan yang dianggap sebagai sarana promosi. perasaan keingintahuan dari calon pembeli tentang produk atau jasa yang ditawarkan pada marketplace dapat terjawab dengan menggunakan ulasan produk, sehingga mampu untuk membantu konsumen dalam membuat keputusan (Gunawan, D, 2022).

Dalam konteks pengiriman barang online menggunakan sistem pembayaran Cash on Delivery (COD), perilaku konsumen memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan transaksi (Hasan, M., & Reza, A. (2021). disamping itu juga, bahwa praktik jual beli online menggunakan sistem COD sangat berpengaruh terhadap penerapan etika bisnis dan kepuasan konsumen.pada praktiknya jual beli online menggunakan sistem COD dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan keberhasilan transaksi.

E-commerce telah berkembang pesat, dan sistem pembayaran seperti COD menjadi pilihan populer bagi konsumen yang ingin memastikan kualitas barang sebelum membayar. potensi semakin berkembangnya e-commerce di Indonesia dapat mendorong budaya konsumerisme di masyarakat (Sahrullah, 2023) . Perkembangan e-commerce telah mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa dekade terakhir. dengan semakin meluasnya akses internet dan perangkat mobile, perdagangan elektronik telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Hal ini telah mendorong inovasi dalam sistem pembayaran untuk mendukung transaksi online.(RA Hardianti 2022)

Selain proses jual beli yang mudah, sistem pembayaran yang digunakan dalam belanja online juga praktis. Salah satu sistem pembayaran yang populer adalah COD, terutama di negara-negara dengan tingkat penetrasi kartu kredit yang rendah atau di mana kepercayaan konsumen terhadap transaksi online masih perlu ditingkatkan.( RN Putri 2021)

Sistem pembayaran COD menjadi pilihan populer bagi konsumen yang ingin memastikan kualitas barang sebelum membayar.seiring berjalannya waktu dan berkembangnya digitalisasi bisnis (Muh Ersandi Rizki Pratama, Sutrisno Sutrisno, 2022) , konsep cash on delivery juga digunakan pada banyak bisnis online. Adanya layanan COD ini memang akhirnya

menghadirkan kemudahan tersendiri bagi para pembeli dalam hal pembayaran, apalagi jika ternyata mereka tidak menggunakan aplikasi m-Banking, dan terlalu malas untuk keluar rumah menuju ATM atau gerai untuk membayar. (Dini N. Rizeki 2022)

Proses berbelanja melalui internet ini pun jadi semakin mudah. Dalam konteks e-commerce, di mana konsumen tidak dapat memeriksa langsung barang yang akan dibeli, transaksi COD memberikan rasa aman dan kepercayaan (Dimas Jarot Bayu, 2021). Hal ini juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan tingkat konversi transaksi online, di mana konsumen cenderung lebih nyaman untuk melakukan pembelian jika mereka dapat memeriksa barang terlebih dahulu sebelum membayar. Meskipun sistem pembayaran elektronik seperti kartu kredit dan dompet digital semakin populer, namun COD tetap menjadi pilihan utama bagi sebagian konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem pembayaran COD masih relevan dalam ekosistem e-commerce saat ini.

### **E-commerce**

Di negara Indonesia terdapat beberapa jenis e-commerce yang berkembang, salah satunya yaitu shopee. Shopee merupakan platform belanja online berbasis aplikasi mobile yang menyediakan berbagai jenis produk untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan konsumen (MS Mauludin, 2022). Di dalam aplikasi shopee ini menawarkan beberapa jenis promosi yang mampu menarik perhatian konsumen, seperti gratis ongkir seluruh wilayah, voucher cashback, paket diskon, dan flash sale. Selain itu, shopee juga menyediakan fitur COD (Cash on Delivery).

Dengan demikian, perkembangan e-commerce telah memberikan dorongan bagi inovasi dalam sistem pembayaran, dan COD tetap menjadi pilihan populer bagi konsumen yang ingin memastikan kualitas barang sebelum membayar. Namun, seperti halnya sistem pembayaran lainnya, COD juga memiliki risiko tersendiri yang perlu dikelola dengan baik untuk memastikan kelancaran transaksi dan kepuasan pelanggan (Wellium, 2023).

### **METODE**

Dalam Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian yaitu penelitian kepustakaan atau studi literatur dimana peneliti mengandalkan berbagai literatur untuk memperoleh data penelitian dan menggunakan pendekatan kualitatif karena data yang dihasilkan berupa kata atau deskripsi serta mengatur penelitian berdasarkan kualitas data yang diperoleh. Untuk teknik pengumpulan data menggunakan data dari berbagai sumber, seperti artikel, e-book, dan teks lainnya yang berkaitan dengan Cash on Delivery (COD) dan manajemen risiko pengiriman barang online. Data dan informasi yang diperoleh dari literatur tersebut akan dijadikan dasar untuk merumuskan temuan dan kesimpulan dalam karya ilmiah ini.

Dalam teknik analisis data menggunakan pendekatan deskriptif, menggambarkan fenomena yang terjadi secara nyata dan kekinian. Untuk informasi diperoleh dari berbagai sumber, seperti pembeli, penjual, kurir, bank, dan pengguna sistem COD.

## **PEMBAHASAN**

### **Kelebihan dan kekurangan sistem COD**

Dalam era digital, pengiriman barang online menggunakan sistem pembayaran Cash on Delivery (COD) telah menjadi salah satu metode yang populer di kalangan konsumen. Namun, metode ini juga memiliki risiko yang perlu dikelola dengan baik untuk menghindari kerugian dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Subianto, 2022). Risiko yang dihadapi penjual dari metode COD adalah kerugian tenaga, risiko kerugian finansial, risiko kerugian waktu, dan risiko penurunan kinerja toko. Oleh karena itu, manajemen risiko yang efektif sangat diperlukan untuk menghadapi risiko-risiko tersebut (SN Patun, 2021). Dalam transaksi jual beli online, pelaku usaha dan pembeli tidak dapat bertemu secara langsung karena sifat transaksi online yang dilakukan melalui internet. Oleh karena itu, terdapat sistem yang memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dan pembeli dalam melakukan transaksi jual beli online (Bobby Setiawan, 2022). Kegiatan jual beli online pada marketplace membuat pembeli semakin tertarik untuk berbelanja online karena prosesnya yang mudah dan sederhana. Selain itu, marketplace menyediakan produk yang variatif dari produk dalam negeri sampai luar negeri (Tyaningsih, 2023).

Transaksi COD memiliki kelebihan maupun kekurangan berikut ini, kelebihannya antara lain memastikan kualitas barang sebelum membayar dimana COD memungkinkan pembeli untuk memastikan kualitas barang sebelum membayar, sehingga mereka dapat memastikan bahwa barang yang diterima sesuai dengan gambar atau ekspektasi (A Afrineldi, 2021). Meningkatkan keamanan transaksi dalam hal ini COD memungkinkan pembeli untuk membayar secara tunai dan penuh sesuai yang ada pada detail tagihan atau label pengiriman ke kurir sebelum menerima atau membuka paket (Dewi Qutrun Nada, 2021), sehingga meningkatkan keamanan transaksi. Meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu COD memungkinkan pelanggan untuk memastikan kualitas barang sebelum membayar, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi kemungkinan adanya permasalahan (Riski Annisa, 2023). Sementara di sisi lain terdapat kekurangan dari transaksi COD sebagai berikut berpotensi menolak membayar jika barang tidak sesuai COD berpotensi menolak membayar jika barang tidak sesuai dengan gambar atau ekspektasi, sehingga dapat mengakibatkan kerugian bagi penjual. Meningkatkan biaya operasional dalam artian COD dapat meningkatkan biaya operasional bagi penjual, seperti biaya pengiriman dan biaya administrasi. Meningkatkan

risiko kerugian yaitu COD dapat meningkatkan risiko kerugian bagi penjual, seperti risiko produk palsu atau produk yang memiliki kualitas rendah (Sabrina Salsabila, 2023).

### **E-Commerce dengan Layanan COD di Indonesia**

E-commerce dengan layanan Cash on Delivery (COD) di Indonesia telah menjadi sangat populer dan digunakan oleh berbagai platform e-commerce (Basrah Saidani, 2019). Sistem COD memungkinkan pembeli untuk membayar secara tunai ketika barang diterima, sehingga meningkatkan keamanan transaksi dan memastikan kualitas barang sebelum membayar (Dr. Joseph Teguh Santoso, S.Kom, M.Kom, 2021). beberapa e-commerce yang ada di Indonesia adalah shopee, lazada, bukalapak, JD.ID, tokopedia. beberapa platform e-commerce di Indonesia yang menawarkan layanan COD adalah Shopee (Chandra Fitra Arifianto, 2021). siapa yang tidak mengenal Shopee. Shopee bisa dikatakan sebagai salah satu e-commerce terbesar yang ada di Indonesia. Berita baiknya, toko online ini sudah didukung dengan sistem COD (Fauziah, F, 2020). Fitur ini sendiri pertama kali dikenalkan pada akhir 2018 lalu. untuk memaksimalkan sistem ini, Shopee bekerja sama dengan salah satu jasa pengiriman terbesar di Indonesia, J&T. Selain itu, fitur COD di Shopee ini berlaku untuk seluruh wilayah yang ada di Indonesia (Aftika, S, 2020). Lazada, tidak mau kalah dengan Shopee, Lazada pun mengenalkan sistem COD juga. ada cukup banyak keuntungan jika memilih sistem COD di Lazada. pasalnya anda tidak akan dikenakan biaya tambahan. hal ini disebabkan pihak Lazada memiliki kurir sendiri. sayangnya tidak semua wilayah di Indonesia bisa memanfaatkan fitur COD di Lazada. selanjutnya JD.ID, marketplace yang satu ini bahkan dikenal sebagai pelopor sistem COD. bahkan untuk mendukung fitur COD di JD.ID, sampai disediakan kurir khusus sendiri (Sulaeman, E., & Pebriantje, D, 2023). Selain itu layanan ini sudah tersebar di lebih dari 700 kota yang ada di Indonesia (Indah Oktaviana, 2023). Jadi, ini menjadi layanan terbaik yang dimiliki e-commerce tersebut. berikutnya Bukalapak, Bukalapak juga dikenal sebagai salah satu marketplace di Indonesia yang menyediakan layanan cash on delivery (Ersaningtyas, 2019). untuk memanfaatkan fitur ini pun cukup mudah. yang perlu anda lakukan adalah belanja seperti biasanya di aplikasi mitra dari Bukalapak. dan yang terakhir adalah Tokopedia, pada pertama kali dikenalkan, fitur COD di Tokopedia hanya bisa digunakan oleh pengguna baru saja (Arbaini, P, 2020). artinya pengguna yang sebelumnya belum pernah sama sekali melakukan transaksi pembelian di e-commerce ini. dari banyaknya E-Commerce dengan layanan COD di Indonesia ternyata masyarakat lebih banyak memilih Shopee dikarenakan Shopee memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbelanja secara online, seperti kemampuan untuk membayar secara tunai atau angsuran,

sehingga membuat pengguna merasa lebih mudah dan lebih mungkin untuk berbelanja di platform tersebut (Ties, 2021).

### **Manajemen risiko pengiriman barang online**

Manajemen risiko pengiriman barang online adalah proses yang sangat penting dalam memastikan keamanan dan kualitas pengiriman barang melalui platform e-commerce. Risiko pengiriman barang online dapat timbul dari berbagai faktor, seperti kesalahan dalam pengiriman, kerusakan barang, dan keterlambatan pengiriman. Oleh karena itu, perusahaan e-commerce harus memiliki strategi manajemen risiko yang efektif untuk menghadapi risiko-risiko tersebut (M. Alfin Faridho Ychsan, 2021). Strategi manajemen risiko yang efektif meliputi identifikasi risiko, pengendalian risiko, dan penanggulangan risiko. Identifikasi risiko melibatkan analisis potensi risiko yang dapat timbul dari pengiriman barang online, seperti kerusakan barang, keterlambatan pengiriman, dan kesalahan dalam pengiriman. Pengendalian risiko melibatkan langkah-langkah yang diambil untuk mengurangi atau menghilangkan risiko yang telah diidentifikasi, seperti dengan menggunakan jasa pengiriman yang terpercaya dan memiliki sistem pengawasan yang baik (Josef Evan Sihaloho, 2020). Penanggulangan risiko melibatkan langkah-langkah yang diambil untuk menghadapi risiko yang telah timbul, seperti dengan memberikan ganti rugi atau mengasuransikan barang kirimannya. Dalam manajemen risiko pengiriman barang online, perusahaan e-commerce juga harus mempertimbangkan aspek-aspek lain seperti biaya pengiriman, waktu pengiriman, dan kualitas pengiriman. Biaya pengiriman yang terjangkau dan waktu pengiriman yang cepat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi risiko pengiriman barang online. Kualitas pengiriman yang baik juga sangat penting dalam memastikan keamanan dan kualitas pengiriman barang online (Nuswardhani, 2021).

#### **Analisis Risiko Dalam Konteks E-Commerce**

E-commerce telah mengubah cara kita berbelanja dan berbisnis. Namun, seperti halnya bisnis konvensional, e-commerce juga memiliki risiko yang perlu dikelola dengan baik. Berikut adalah beberapa risiko yang terkait dengan e-commerce.

#### **Risiko Penipuan**

Terdapat risiko penipuan dari berbelanja online memakai sistem Cash on Delivery (COD) untuk pelanggan, selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh *Alexandra Exelsia Saragih* (2023) menyatakan bahwa “Kenali Bahaya Penipuan Belanja E-commerce yang Marak Terjadi di Indonesia” disebutkan bahwa Peningkatan aktivitas e-commerce telah menyebabkan lebih banyak scammers datang untuk menyerang. Ketika orang-orang terus mendigitalkan kehidupan mereka, konsumen perlu menjaga data mereka karena penjahat dunia



maya terus menggunakan metode yang lebih canggih untuk menembus sistem pengguna dan mencuri uang mereka.”Risiko penipuan adalah risiko yang paling umum terkait dengan e-commerce. Penipuan dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti penipuan kartu kredit, penipuan identitas, dan penipuan produk palsu. Penipuan ini dapat merugikan konsumen dan penjual, serta merusak reputasi platform e-commerce.

#### Risiko Keamanan Data

Risiko keamanan data adalah risiko yang terkait dengan keamanan informasi pribadi konsumen dan penjual. Hal ini dapat terjadi jika sistem keamanan tidak memadai atau jika ada pelanggaran keamanan yang terjadi. Risiko ini dapat menyebabkan kerugian finansial dan reputasi yang signifikan bagi konsumen dan penjual (Sungadi, 2020). dalam mengelola risiko keamanan data, perlu dilakukan beberapa langkah, seperti penggunaan teknologi keamanan, penggunaan prosedur keamanan, dan penggunaan budaya keamanan. penggunaan teknologi keamanan melibatkan penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak yang dapat membantu mengurangi risiko keamanan data. penggunaan prosedur keamanan melibatkan penggunaan prosedur yang dapat membantu mengurangi risiko keamanan data. penggunaan budaya keamanan melibatkan penggunaan budaya yang dapat membantu mengurangi risiko keamanan data.

#### Risiko Keterlambatan Pengiriman

Risiko keterlambatan pengiriman adalah risiko yang terkait dengan pengiriman barang yang tidak tepat waktu. Hal ini dapat terjadi karena masalah dengan penyedia layanan logistik atau karena masalah dengan alamat pengiriman. Risiko ini dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen dan kerugian finansial bagi penjual (ana, Yuli (2023) . Keterlambatan pengiriman dapat menyebabkan berbagai masalah, seperti kerugian bisnis, kerugian waktu, dan kerugian reputasi. Risiko keterlambatan pengiriman dapat timbul dari berbagai faktor, seperti kesalahan dalam pengiriman, kegagalan dalam pengiriman, dan keterlambatan dalam pengiriman. untuk menghadapi risiko keterlambatan pengiriman, perlu dilakukan beberapa langkah, seperti identifikasi risiko, evaluasi risiko, dan pengelolaan risiko. Identifikasi risiko melibatkan analisis potensi risiko yang dapat timbul dari pengiriman barang. Evaluasi risiko melibatkan penilaian tingkat risiko yang telah diidentifikasi. Pengelolaan risiko melibatkan langkah-langkah yang diambil untuk mengurangi atau menghilangkan risiko yang telah diidentifikasi. dalam mengelola risiko keterlambatan pengiriman, perlu dilakukan beberapa langkah, seperti penggunaan teknologi keamanan, penggunaan prosedur keamanan, dan penggunaan budaya keamanan. penggunaan teknologi keamanan melibatkan penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak yang dapat membantu mengurangi risiko keterlambatan

pengiriman. Penggunaan prosedur keamanan melibatkan penggunaan prosedur yang dapat membantu mengurangi risiko keterlambatan pengiriman. Penggunaan budaya keamanan melibatkan penggunaan budaya yang dapat membantu mengurangi risiko keterlambatan pengiriman.

### **Risiko Kualitas Produk**

Risiko kualitas produk adalah risiko yang terkait dengan kualitas produk yang dijual di platform e-commerce. Hal ini dapat terjadi jika penjual tidak jujur tentang kualitas produk atau jika produk yang dijual tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan. Risiko ini dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen dan kerugian finansial bagi penjual (AO Yurianto, 2021). Untuk menghadapi risiko kualitas produk, penjual harus memastikan bahwa produk yang dijual memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan deskripsi yang diberikan. Penjual juga harus memastikan bahwa produk yang dijual tidak rusak dan konsisten dalam mencapai target kerja. Selain itu, penjual harus memastikan bahwa produk yang dijual memiliki keandalan yang tinggi dan tidak mudah rusak.

### **Risiko Keterbatasan Stok**

Risiko keterbatasan stok adalah risiko yang terkait dengan ketersediaan stok produk yang dijual di platform e-commerce. Hal ini dapat terjadi jika penjual tidak memiliki stok yang cukup untuk memenuhi permintaan konsumen atau jika terjadi kesalahan dalam manajemen inventaris. Risiko ini dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen dan kerugian finansial bagi penjual. Risiko kualitas produk dapat diidentifikasi melalui beberapa indikator, seperti kesesuaian produk, kualitas produk, dan kesulitan membandingkan produk serupa. Untuk menghadapi risiko keterbatasan stok, penjual harus memastikan bahwa stok produk yang dijual memiliki ketersediaan yang cukup dan sesuai dengan permintaan konsumen. Penjual juga harus memastikan bahwa manajemen inventaris yang digunakan efektif dan efisien dalam mengelola stok produk dalam konteks e-commerce, risiko-risiko tersebut dapat terjadi pada transaksi COD. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis risiko yang lebih spesifik terkait dengan transaksi COD untuk memastikan kelancaran transaksi dan kepuasan pelanggan (Aldo Dwi Kristian, 2023).

### **Strategi mengurangi risiko dalam transaksi COD**

Dalam transaksi Cash On Delivery (COD), strategi mengurangi risiko dapat dilakukan dengan beberapa cara berikut. Pertama, penjual harus memastikan identitas pembeli sebelum melakukan sistem COD dan mengonfirmasi identitas pembeli saat akan melakukan pengiriman barang. Kedua, penjual harus memastikan pembeli sudah memahami alur sistem COD yang tepat, mulai dari sistem pembayaran ketika kurir datang, hingga alur pengaduan dari pembeli

ke penjual. Ketiga, penjual harus menentukan area COD yang aman dan terjamin keamanannya. Keempat, penjual harus menggunakan jasa pengiriman barang yang terpercaya untuk mengurangi risiko penipuan atau kecurangan. Kelima, penjual harus memantau transaksi dengan lebih mudah dan praktis menggunakan layanan Moota yang merupakan layanan cek mutasi bank dan kelola keuangan berbagai akun bank anda dalam satu dashboard. untuk dapat menghindarkan dari pemanfaatan pihak yang tidak bertanggung jawab. Keenam, penjual harus memastikan bahwa packing barang dilakukan dengan baik dan tidak rusak selama pengiriman. Terakhir, penjual harus memahami kelebihan dan kekurangan sistem COD dan mempertimbangkan kembali apakah sistem COD cocok untuk bisnis anda atau tidak (RP Rahayu, 2023).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Sistem COD (Cash on Delivery) memberikan beberapa manfaat yang signifikan bagi para pelanggan dan penjual. Dengan sistem COD, risiko kehilangan barang selama pengiriman dapat dikurangi, sehingga penjual tidak perlu khawatir tentang pembayaran sebelum produk diterima oleh pelanggan. Selain itu, sistem COD juga memberikan kemudahan bagi pelanggan karena mereka tidak perlu mengeluarkan uang terlebih dahulu sebelum menerima barang, sehingga mereka dapat memantau langsung kualitas produk sebelum membayar. Sistem COD juga menawarkan keamanan transaksi yang lebih tinggi karena transaksi dilakukan secara langsung, sehingga kemungkinan penipuan sangat kecil. Dalam beberapa kasus, sistem COD juga dapat membantu penjual dalam meningkatkan penjualan karena menawarkan kemudahan bagi pelanggan, sehingga penjual dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan meningkatkan penjualan.

### **Rekomendasi**

Sesuai dengan pembahasan diatas, terdapat beberapa rekomendasi penelitian yang bisa dilakukan seperti

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pengiriman.penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pengiriman barang online menggunakan sistem pembayaran COD. Faktor-faktor tersebut dapat meliputi kualitas jasa pengiriman, kualitas produk, dan kualitas layanan pelanggan.

Evaluasi Efektivitas Sistem Pembayaran COD.penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas sistem pembayaran COD dalam mengurangi risiko pengiriman barang online. Evaluasi dapat dilakukan melalui analisis data transaksi dan feedback pelanggan.

Pengembangan Model Manajemen Risiko Pengiriman. mengembangkan model manajemen risiko pengiriman yang lebih efektif dan efisien. Model ini dapat berbasis data dan menggunakan algoritma untuk memprediksi risiko pengiriman dan mengambil keputusan yang tepat.

Analisis Biaya dan Manfaat Pengiriman. penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk menganalisis biaya dan manfaat pengiriman barang online menggunakan sistem pembayaran COD. Analisis ini dapat membantu perusahaan dalam mengoptimalkan biaya pengiriman dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pengembangan Sistem Informasi Pengiriman. Dapat membantu mengembangkan sistem informasi pengiriman yang lebih efektif dan efisien. Sistem ini dapat berbasis teknologi informasi dan menggunakan data untuk memantau dan mengelola pengiriman barang online.

Evaluasi Kualitas Layanan Pelanggan. penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan pelanggan dalam pengiriman barang online menggunakan sistem pembayaran COD. Evaluasi dapat dilakukan melalui survei dan analisis feedback pelanggan.

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian. penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan dalam pengiriman barang online menggunakan sistem pembayaran COD. Faktor-faktor tersebut dapat meliputi harga, kualitas produk, dan kualitas layanan pelanggan.

Pengembangan Strategi Pengiriman yang Efektif. penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk mengembangkan strategi pengiriman yang efektif dan efisien. Strategi ini dapat berbasis data dan menggunakan algoritma untuk memprediksi risiko pengiriman dan mengambil keputusan yang tepat.

Analisis Risiko Pengiriman yang Terkait dengan Sistem Pembayaran COD. penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk mengidentifikasi risiko pengiriman yang terkait dengan sistem pembayaran COD. Analisis ini dapat membantu perusahaan dalam mengurangi risiko pengiriman dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pengembangan Sistem Pengawasan Pengiriman. penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk mengembangkan sistem pengawasan pengiriman yang lebih efektif dan efisien. Sistem ini dapat berbasis teknologi informasi dan menggunakan data untuk memantau dan mengelola pengiriman barang online.

Penelitian Manajemen Resiko Pengiriman Barang Online Menggunakan Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD) dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi risiko pengiriman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Akbar Harahap, Sugianto Sugianto, & Nurul Jannah. (2023). Analisis Dampak Jual Beli Online Dengan Sistem Cash On Delivery (COD) Terhadap Costumer Dan Kurir Dalam Kajian Ekonomi Islam di Kelurahan Sidorame. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2), 133–151. <https://doi.org/10.55606/optimal.v3i2.1409>
- Rahayu, R. P., & Damanuri, A. (2023). Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery Shopee E-Commerce. *Journal of Economics, Law, and Humanities*, 2(1), 35–44. <https://doi.org/10.21154/jelhum.v2i1.1519>
- Cissy Aprilia, G., Ukasyah, M., Dzakwan Ramadhan, N., Nurhayati Iswanto, T., Putri, T., & Sarah Maesaroh, S. (2023). ANALISIS MANAJEMEN RISIKO TERH
- Wiryan, I. W. G. (2021). Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E- Commerce Dengan Sistem COD ( Cash On Delivery ). *Jurnal Ilmu Hukum : Fakultas Hukum & Ilmu Sosial UNDIKNAS*, 4(2), 187–202.
- Ainur Hardianti, R., Permatasari, I., & Wahyuni, R. N. (2022). Paradigma Cashless Society Dan E-Commerce Di Indonesia, Keberhasilan Pemulihan Ekonomi Atau Euforia? *Jurnalku*, 2(1), 44–53. <https://doi.org/10.54957/jurnalku.v2i1.134>
- Defri, D. (2021). Jual Beli Online Sistem Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Muamalah (Tinjauan Terhadap Keberadaan Khiyar). *Fakultas Syari'ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 14–17.
- Koto, I., & Asmadi, E. (2021). Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Tindakan Malpraktik Tenaga Medis di Rumah Sakit. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 4(2), 1
- Mokodompit, H. Y., Lopian, S. L. H. V. J., & Roring, F. (2022). Pengaruh Online Customer Rating, Sistem Pembayaran Cash on Delivery Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Di Tiktok Shop (Studi Pada Mahasiswa Dan Alumni Equil Choir Feb Unsrat). *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(3), 975. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i3.43393>
- Ahmad, Z. I. (2021). Metode Pembayaran Cash on Delivery (COD) Melalui Jasa Ekspedisi PT. POS Indonesia Jember dalam Analisis Fatwa DSN MUI Nomor 113/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad Wakalah Bi Al-Ujrah. 1–171.
- Jember dalam Analisis Fatwa DSN MUI Nomor 113/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad Wakalah Bi Al-Ujrah. 1–171.
- Hajjan, N., Apriani, R., & Ramadhan, L. (2021). Penegakan Hukum Atas Tindakan Wanprestasi Konsumen Melalui Sistem Cash on Delivery (Cod). *Supremasi: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Hukum, & Pengajarannya*, XVI(2), 318–326.